# Conditions Spécifiques Transfert d'Appel

## Article 1 - Conditions générales applicables

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

## Article 2 - Définition du service

Le service Transfert d'Appel pro (ci après dénommé Transfert d'Appel) permet de faire suivre les appels reçus sur la ligne téléphonique du client, située en France métropolitaine, vers une autre ligne téléphonique dont le numéro est aussi en France métropolitaine.
De la même manière, ce service permet de faire suivre les appels reçus sur la ligne téléphonique du client située dans un DOM vers une autre ligne dont le numéro se trouve dans le même DOM de référence.
Il est possible de souscrire une option du service Transfert d'Appel International / DOM, qui permet de faire suivre les appels reçus en France métropolitaine vers un N° à l'étranger ou dans les DOM (et Mayotte) ou reçus dans les DOM (et Mayotte) vers un N° en France métropolitaine ou à l'étranger. Les appels en provenance de l'étranger ne peuvent pas transiter par la France métropolitaine et les DOM (et Mayotte). Le tarif de l.option du service Transfert d'Appel International / DOM figure au Catalogue des prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange.
Pour réaliser l'activation/désactivation immédiate du Transfert d'Appel, le client a le choix entre plusieurs possibilités :
- effectuer la commande manuelle depuis sa ligne téléphonique ;
- appeler le 3000 ;
- se connecter sur Internet à l.Espace Client à l.adresse www.espaceclient.orange.com

L'utilisation du 3000 permet de simplifier la numérotation composée par le client grâce à une programmation, modifiable à volonté, de quatre étiquettes vocales simplifiant la commande des renvois.
L'accès au service Transfert d'Appel sur Internet via l'Espace Client à l'adresse www.espaceclient.orange.com, donne la possibilité au client de programmer ses activations et désactivations du service immédiatement de façon ponctuelle ou hebdomadaire.

## Article 3 - Conditions de souscription au service

L.abonnement au Transfert d.Appel ne peut être souscrit que pour une installation analogique et par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique pour les pros. Seules les actions de programmation telles que définies à l'article 4.3 ci-après, nécessitent l'ouverture préalable d'un Espace Client à l'adresse www.espaceclient.orange.com, service gratuit hors coûts de connexion à Internet. Cet Espace Client est accessible par un identifiant et un mot de passe choisis par le client. Pour plus de détail : consulter les conditions spécifiques de « Espace Client Maligne ».
Le service Transfert d'Appel est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.

## Article 4 - Conditions d'utilisation du service

Le service Transfert d'Appel ne nécessite pas d'installation spécifique chez le client.

### 4.1 Activation/désactivation du Transfert d'Appel à distance

L.accès à la commande à distance du Transfert d'Appel ne peut se faire que depuis la France métropolitaine, soit par serveur vocal (via un téléphone fixe ou un mobile) en appelant le 3000 ou sur Internet dans l'Espace Client à l'adresse www.espaceclient.orange.com.
Le fonctionnement du service Transfert d'Appel avec commande à distance via le 3000 nécessite l'usage de code confidentiel à quatre chiffres, nécessaire pour identifier l'utilisateur et chaque commande de transfert.

L'utilisation consécutive de codes erronés entraîne le blocage du service au troisième essai infructueux. Pour faire réactiver le service, le client doit contacter son interlocuteur commercial habituel (en appelant le 3901par exemple).
En cas de perte du numéro de code confidentiel, le client doit contacter son interlocuteur commercial habituel(en appelant le 3901 par exemple) et demander une réinitialisation du numéro de code.
Le client a la possibilité de s'assurer de l'enregistrement de sa commande de Transfert d'Appel à distance.

### 4.2 Activation/désactivation du Transfert d'Appel depuis la ligne téléphonique du client

Pour bénéficier du Transfert d'Appel, le client doit disposer simplement d'un équipement terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale. La commande suivante est réalisable **exclusivement** à partir du poste téléphonique de la ligne abonnée au service.

**Activation**

**Décrocher - attendre la tonalité .** composer au clavier : !21! puis le **numéro de téléphone** (vers lequel le client souhaite renvoyer ses appels) suivi de la touche # **- raccrocher**.
En cas d'erreur, on obtient la tonalité « occupé » et le Transfert d'Appel n'est pas pris en compte.
Remarque : Pour transférer ses appels, le client a aussi la possibilité de composer le 3000 ou de se connecter sur Internet à l'Espace Client à l'adresse www.espaceclient.orange.com.

**Désactivation**

**Décrocher - tonalité - # 21 # - raccrocher.**

### 4.3 Activation/désactivation du Transfert d'Appel et actions de programmation de ces opérations depuis l'Espace Client

Il est possible de programmer ses activations et désactivations depuis l'Espace Client à l'adresse www.espaceclient.orange.com à partir de l'onglet « Transférer ma ligne ».

**Mode d'emploi des rubriques Transfert d'Appel sur l'Espace Client (www.espaceclient.orange.com)**

- « Etat de la ligne » vous permet de savoir si votre ligne est actuellement transférée. Si tel est le cas vous obtenez aussi le numéro et le mot clef vocal vocal enregistré via le 3000. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant
- « Programmer un transfert » vous permet de programmer vos transferts. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant mais vous pouvez aussi programmer des transferts réguliers sur une périodicité hebdomadaire.
- « Transferts à venir » donne la liste de toutes les opérations d'activation et de désactivation avec le numéro de renvoi sur une ou plusieurs semaines à venir.
- « Historique » vous permet de connaître les dernières actions de transfert d'appel (activation ou désactivation) avec le résultat (action effectuée => OK, action non effectuée => « échec »)
- « Informations » vous donne des informations génériques sur le service : tarif, autres possibilités d'activation, option transfert d'appel international, etc.

A noter : Les numéros de transfert associés avec des mots clefs associés (« mobile », « résidences secondaire », etc.) sont enregistrés exclusivement via le mode vocal et donc par le 3000. On ne peut pas programmer ces mots clefs via l'Espace Client.

**Remarques importantes concernant les contraintes d'utilisation de l'Espace Client**

**1/** C'est la dernière action effectuée ou programmée quel que soit l'accès *21* (#21#) ou 3000 ou via l'Espace Client qui est prise en compte.
**2/** Si le client le souhaite, il faut suspendre la programmation hebdomadaire sur l'Espace Client si nécessaire car cette dernière est enregistrée et peut s'appliquer en dépit de celle qui vient d'être programmée de façon ponctuelle ou via les touches *21* ou via le 3000. 3/4

### Limites d'utilisation du service Transfert d'Appel

La mise en oeuvre de transferts en cascade est impossible. Un appel arrivant sur la ligne du client ne peut pas être renvoyé vers le numéro de renvoi si ce dernier fait déjà l'objet, lui-même, d'un renvoi sur une autre ligne ou vers une messagerie vocale. L'appel est alors présenté normalement.
Le Transfert d'Appel à destination de certains numéros spéciaux (Services de Renseignements Téléphoniques 118XYZ, 1014, 1015, 3900, 3901,17, 18, Numéros Verts, 08031, 08032, 08034, 08035, 08036, .) est impossible.
L.activation du Transfert d'Appel rend temporairement inopérants les Services Contacts : Signal d.Appel, Top Message, ainsi que Transfert d'Appel sur Occupation et Transfert d'Appel sur Non Réponse.

Le Transfert d'Appel est compatible avec la Sélection Modulable d'appels mais la modification du niveau de restriction n'est pas possible lorsque le Transfert d'Appel est activé. La destination du Transfert d'Appel doit être cohérente avec le niveau de restriction programmé pour que la commande soit acceptée.
En cas de ligne mise en service restreint, la destination du Transfert de l'Appel doit être compatible avec le niveau de restriction de la ligne.

## Article 5 - Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans période minimale d'engagement, à compter de la date d'émission du courrier de bienvenu.

## Article 6 - Conditions tarifaires

### 6.1 L'abonnement au service

Le service Transfert d'Appel donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel prévu au Catalogue des prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange.

### 6.2 L'activation

Chaque activation du Transfert d'Appel donne lieu à une facturation aux tarifs prévus au Catalogue des prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange. La désactivation du Transfert d.Appel est toujours gratuite.
Le nombre d'activations réalisées à partir de la ligne du client, en composant le ! 21 !, apparaît sur l'annexe de la facture, totalisé sous le libellé « Nombre d'activations Transfert d'Appel », avec l'indication du prix total.
Le nombre d'activations à distance réalisées par le 3000 ou l'Espace Client apparaît sur la facture sous le libellé « Autres Prestations », agrégé par période de quinze (15) jours environ.
Le relevé des activations/désactivations enregistrées par le système d'information d'Orange constitue la preuve des opérations effectuées et la justification pour l'établissement de la facture.

### 6.3 Les communications

Dans le cas de l'utilisation de la commande à distance, en passant par le réseau Télétel ou le Réseau Téléphonique Commuté Orange, la communication d'accès au serveur est gratuite. A partir des mobiles, la tarification d'accès au serveur est définie par chaque opérateur.
La partie des communications transférées à partir de sa ligne sont facturées au client aux conditions tarifaires habituelles. Dans ce cas, le client bénéficie pour les communications ainsi transférées des options tarifaires auxquelles il a éventuellement souscrit et ce dans les limites et les règles de priorité fixées au Catalogue des prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange.
En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications transférées seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.
Orange peut être amené à modifier les caractéristiques du service voir à supprimer le service tel que définit dans les présentes. Dans ce cas, Orange en informera le client au maximum d'1 mois avant l'entrée en vigueur de la modification ou suppression.